



E-LEARNING

Livello 2



Cofinanziato
dall'Unione europea

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

WA 01: Procedure d'ufficio

2.1. Gestire la posta e il magazzino

LO2.1: Dimostrare la capacità di descrivere e seguire la procedura con cui l'organizzazione gestisce la posta in entrata e in uscita.

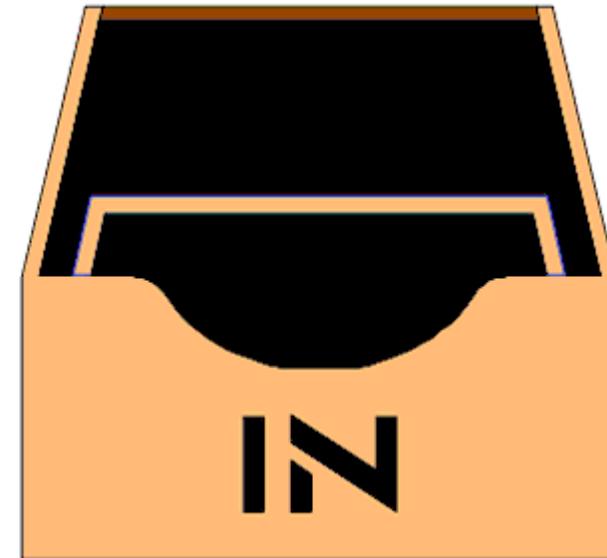
LO2.2: Dimostrare la capacità di organizzare la posta in arrivo in modo appropriato (controllo dei documenti, consegna alle persone giuste, ecc.).

LO2.3: Dimostrare la capacità di raccogliere, organizzare e spedire la posta in uscita in modo accurato.

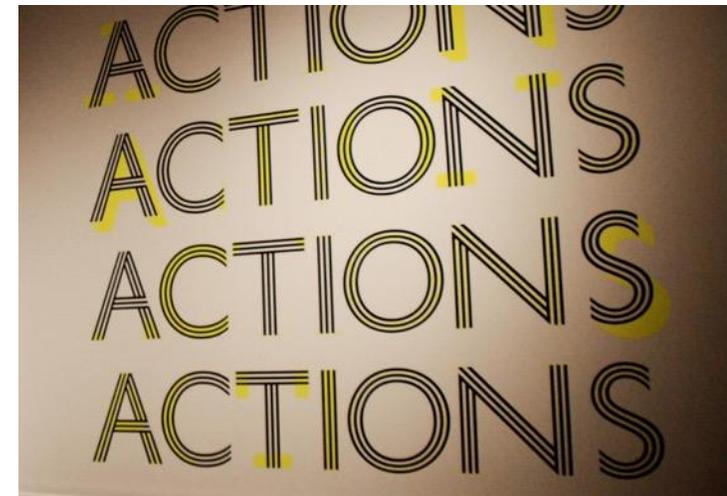
LO2.4: Dimostrare la capacità di spiegare, descrivere e seguire le procedure di controllo delle scorte che si applicano in ufficio per il buon funzionamento dello stesso. Raccomandare miglioramenti a queste procedure.

LO2.5: Dimostrare la capacità di mantenere il giusto livello di scorte necessarie al buon funzionamento dell'ufficio utilizzando procedure e strumenti specifici.

- Tutto ciò che arriva in ufficio attraverso
 - Posta
 - Fax
 - Corriere
 - Email
 - ecc.



- Smistamento della posta
- Distribuirlo ai reparti o alle persone competenti
- Aprire la posta del datore di lavoro
- Definizione delle priorità
- Raccogliere le informazioni preliminari necessarie per rispondere a richieste specifiche o risolvere problemi.



- La politica aziendale di gestione della posta **in arrivo** comprende:
 - Chi lo raccoglie
 - Cosa ne fanno
 - Record?
 - Copiare e distribuire?
 - Timbrare, copiare e distribuire?
 - Distribuire e basta?
- Non c'è giusto o sbagliato, finché esiste una politica
 - Di solito si tratta di un compromesso tra il lavoro amministrativo (cioè il tempo speso) e la possibilità di risalire a un invio di posta.



- Gestione della posta in uscita La politica aziendale prevede:
 - Chi può inviare la posta in uscita
 - Chi è responsabile della spedizione
 - Esiste una sorta di registrazione?
- Non c'è giusto o sbagliato se esiste una politica
 - Ancora una volta un compromesso



- La posta è un importante metodo di comunicazione tra un'azienda e il mondo commerciale esterno.





- Scenario A:
 - Un cliente ha inviato una richiesta di offerta per posta.
Il responsabile della distribuzione ha ritardato la consegna.
 - **Risultato:** Non abbiamo rispettato la scadenza per presentare l'offerta.
 - E... Non abbiamo nemmeno risposto al cliente.



- **Scenario B:**

- Un fornitore ha inviato un invito al nostro manager per un cocktail. L'invito non è mai arrivato sulla scrivania del nostro manager.

Risultato: Il manager non ha partecipato alla festa e non ha nemmeno risposto all'invito.



- Scenario C:

- Il nostro banchiere ha richiesto i nostri bilanci, da inviare via fax, al fine di rinnovare le nostre agevolazioni per il prossimo anno.
Non li ha ricevuti

- **Risultato**: Le strutture non vengono rinnovate.



- Pertanto, la gestione della posta influisce:
 - Il nostro sviluppo commerciale
 - Le nostre operazioni
 - La nostra immagine.



Le operazioni di movimentazione inefficienti hanno conseguenze molto importanti:

- Mancato rispetto di una scadenza
- Pagamenti in sospeso
- Allegati mancanti
- Posta indesiderata



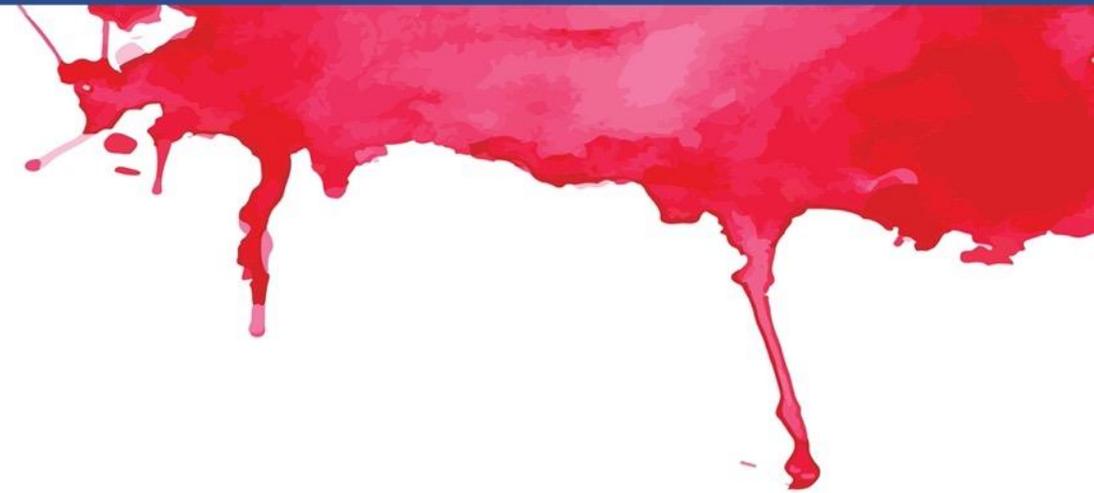
I metodi di controllo della posta possono essere diversi da ufficio a ufficio, ma possono essere migliorati in qualsiasi momento.

Descrivere i diversi tipi di procedure

(disegnare i diagrammi di flusso sulla lavagna a fogli mobili)

Identificare semplici miglioramenti per le procedure





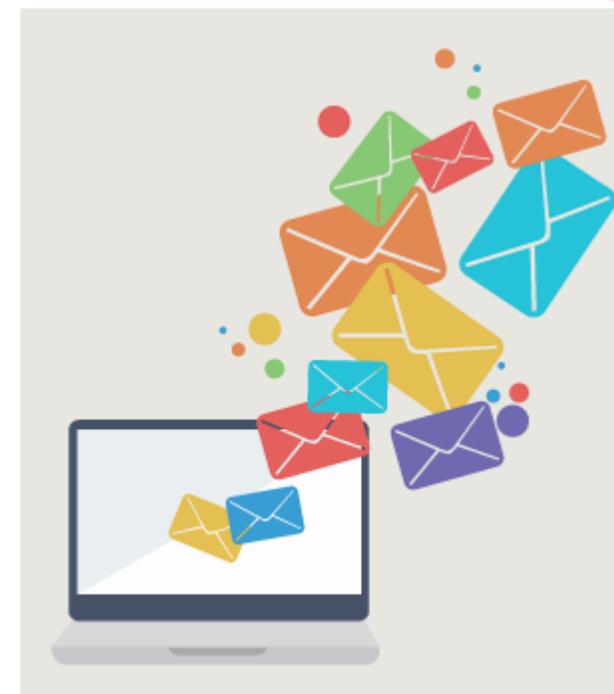
Identificare la politica aziendale
e-EUPA_LO_2.1_M_001

- **Controllo dei documenti**

- Qualsiasi tipo di documento arrivi all'ufficio, viene timbrato con la data e la persona a cui deve essere distribuito.
- Prima della distribuzione, il documento viene copiato e archiviato in un file. In questo modo, l'azienda conserva una copia in più di tutti i documenti e tiene traccia della persona a cui il documento è stato consegnato. Inoltre, questa pratica consente di eliminare eventuali documenti sospetti.



- **Registrazione efficace della posta in arrivo**
 - Tenete un file excel o una tabella word e aggiungete una voce ogni volta che un documento arriva in ufficio.
 - La voce deve includere:
 - Data
 - Mittente
 - Destinatario
 - Oggetto
 - A chi è stato consegnato



- **Linee guida per la protezione dei dati e dei documenti riservati**

- La posta deve essere aperta lontano dalle aree pubbliche.
- Se si riceve posta riservata, ad esempio contrassegnata come personale, privata e riservata, confidenziale, ecc.
- I vassoi postali "In/Out" devono essere collocati lontano dal pubblico e conservati in un'area ad accesso controllato.



- **Linee guida per la protezione dei dati e dei documenti riservati**
 - Richiedere che le organizzazioni esterne utilizzino strutture postali sicure;
 - o Registrato (firmato) o
 - Consegna speciale (tracciata e firmata) o
 - Corriere privato
 - Dovrebbero inoltre utilizzare confezioni con segni di manomissione, in modo da poter capire se l'accesso alla confezione è stato effettuato in modo inappropriato.



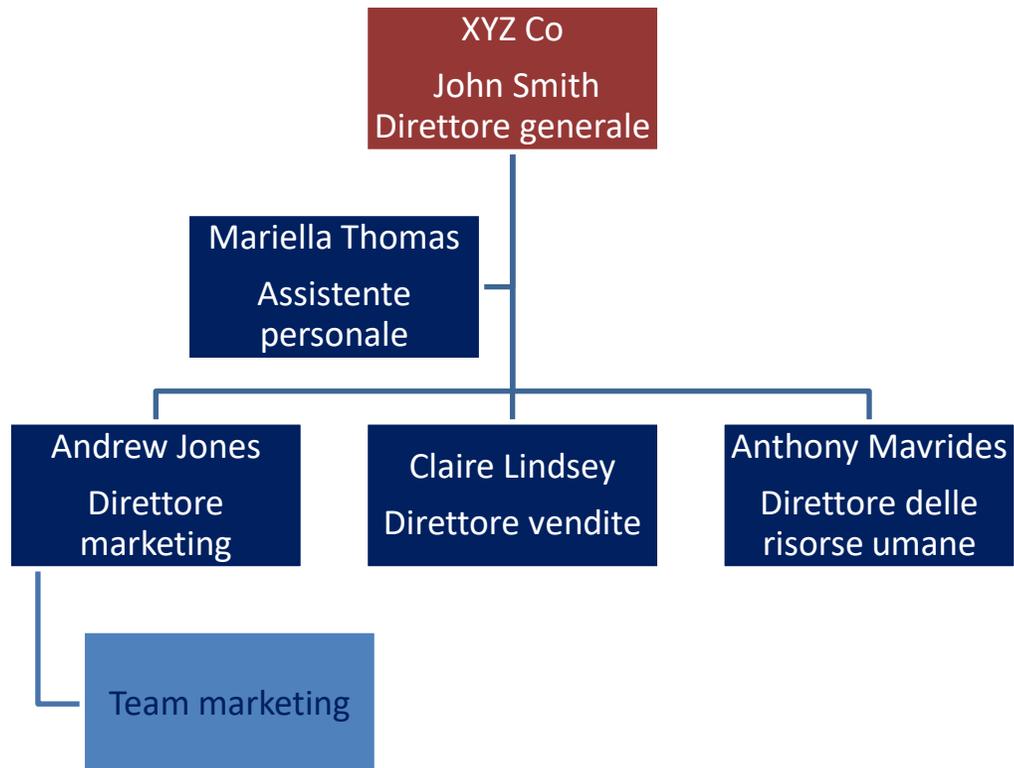
- Nessun indirizzo del mittente
- Indirizzo del mittente da paesi con cui non lavorate
- Nessun nome del destinatario
(probabilmente materiale pubblicitario inviato all'organizzazione)





Gestione della posta in arrivo
e-EUPA_LO_2.1_M_002

Identificare il destinatario appropriato



Nella posta ricevuta c'è una richiesta di sponsorizzazione per un evento che sarà organizzato per gli orfani. La mail è indirizzata al direttore generale dell'azienda (non viene fornito il nome).

Dove indirizzerete la posta?

- Raccogliere la posta dei colleghi
- Registrare la posta su un registro di controllo della posta in uscita che include informazioni quali:
 - Mittente
 - Destinatario
 - Oggetto
 - Metodo di spedizione

Email Policy



- Smistare la posta in base al metodo di spedizione (posta, corriere)
- Definire le priorità - identificare la posta urgente
- Assicurarsi che il prezzo di spedizione rientri nel budget concordato
- Organizzare i servizi di raccolta della posta in uscita

Email Policy



- Un'azienda viene giudicata...

... Tra l'altro le sue buste sono indirizzate

- Non si limita a dare una buona impressione, ma influisce anche sulla puntualità della consegna della posta.



- Cose da tenere in considerazione
 - Utilizzare un carattere chiaro e di facile lettura
 - Utilizzare un carattere di dimensioni adeguate
 - Assicurarsi che l'indirizzo sia visibile attraverso la finestra della busta.
 - In caso di posta estera, assicurarsi di avere anche il nome corretto del paese.
 - Assicuratevi di utilizzare la spaziatura appropriata tra i caratteri, le parole e le righe dell'indirizzo.



Nome del destinatario
Numero civico e nome della via
Nome della località (se necessario)
Città (scrivere in maiuscolo)
Codice postale completo (stampare in maiuscolo)

- Non usare punti o virgole
- Iniziare ogni riga a sinistra (non centrare le righe).
- Non è necessario scrivere il nome del paese se avete incluso la città e il codice postale.



- **Elenco delle raccomandazioni**
- Standardizzare l'elenco degli indirizzi assicurandosi di disporre di tutte le informazioni.
 - Assicuratevi che i codici postali siano corretti
 - Correggere eventuali errori di ortografia



- In generale, è illegale spedire per posta qualsiasi cosa che possa danneggiare, ferire o uccidere una persona, oppure ostacolare il servizio postale o danneggiare una proprietà.
- Gli oggetti nocivi o pericolosi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, i seguenti:
 - Tutte le sostanze velenose (tossiche) o infettive
 - Tutte le creature viventi, come le tartarughe, i ragni, i serpenti
 - Tutti gli agenti patogeni che possono causare malattie, come i virus.
 - Tutti gli articoli esplosivi, il materiale infiammabile o le sostanze chimiche



- Sono inoltre previste restrizioni legali su articoli come i seguenti:
 - Armi da fuoco, coltelli e strumenti taglienti
 - Droghe e stupefacenti
 - Chiavi master del veicolo
 - E altri



- I servizi postali variano da paese a paese
 - Posta espressa
 - Posta prioritaria
 - Posta di prima classe
 - Posta raccomandata
- La decisione sui servizi di corriere dipende da
 - Budget disponibile
 - Orario di consegna richiesto
 - Importanza del documento

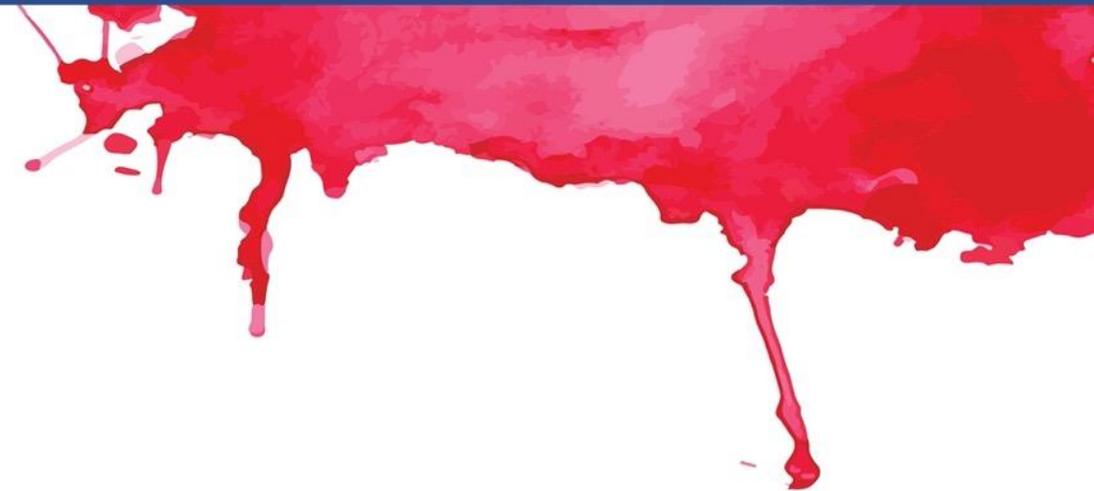


- Controllare due volte l'indirizzo
- Considerare l'urgenza dell'invio
- Considerare il budget disponibile





Gestire la posta in arrivo
e-EUPA_LO_2.1_M_003



Gestione della posta internazionale
e-EUPA_LO_2.1_M_004

Domanda di revisione 1

Descrivere una procedura organizzativa generale per la gestione della posta in arrivo.

Domanda di revisione 2

Descrivere una procedura organizzativa generale per la gestione della posta in uscita.

Domanda di revisione 3

Elencare i principi principali da seguire quando si tratta di posta riservata.

Domanda di revisione 4

Elenco dei metodi disponibili per la spedizione della posta

Punti chiave del modulo

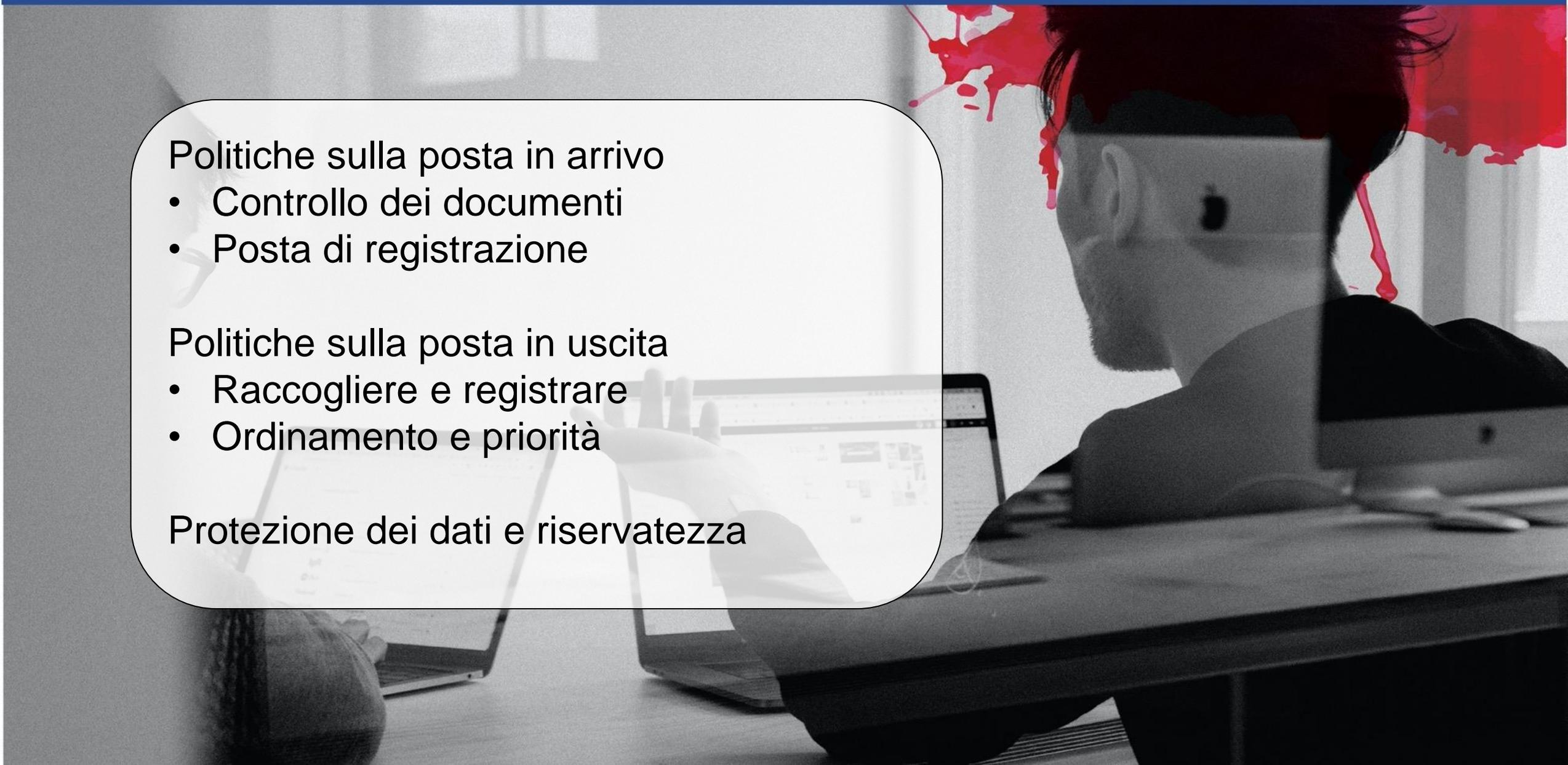
Politiche sulla posta in arrivo

- Controllo dei documenti
- Posta di registrazione

Politiche sulla posta in uscita

- Raccogliere e registrare
- Ordinamento e priorità

Protezione dei dati e riservatezza





2.1.2 GESTIRE LO STOCK

- Forniture e attrezzature audiovisive
 - Strumenti di presentazione, lavagne a muro, ecc.
- Calendari
 - Pianificatori, agende, ecc.
- Materiali di base ed etichette
 - Forniture per la posta, casse, promemoria, ecc.
- Sala pausa e sicurezza
 - Bevande fredde, tazze, piatti, materiale di pronto soccorso, ecc.
- Casi aziendali
 - Cartelle, accessori da viaggio, portafogli, borse per computer, ecc.
- Forniture per la pulizia
 - Deodoranti per ambienti, scope, detergenti per vetri, bidoni della spazzatura, ecc.

- Organizzatori e accessori da scrivania
 - Vassoi per scrivania, classificatori per scrivania, ecc.
- Stampa personalizzata
 - Etichette, francobolli, biglietti da visita, buste, ecc.
- Archiviazione, rilegatura e conservazione
 - Scatole, raccoglitori, fascicoli, ecc.
- Hardware
 - Riscaldatori, lampadine, scale, batterie, ecc.



Prima di ordinare

- Ricerca dei prezzi migliori
- Conoscere i fornitori
- Ordinare le scorte di cancelleria dai fornitori entro i limiti del budget consentito
- Seguire gli ordini dei fornitori



Accettare le consegne

- Controllare le consegne in ar con gli ordini corrispondenti e segnalare eventuali problemi



Immagazzinamento

- Conservare le scorte in un luogo sicuro



- L'inventario è il conteggio fisico delle quantità e il controllo delle condizioni degli articoli presenti in un inventario o in un magazzino.
- Questo può essere fatto per fornire una verifica dello stock esistente.
- È anche la fonte delle informazioni sulle discrepanze delle scorte.
 - Mantenere sempre una contabilità di magazzino accurata, leggibile e aggiornata.



Monitoraggio

- Verificare che le quantità di scorte siano adeguate al buon funzionamento dell'ufficio.
- Mantenere le scorte di cancelleria ai livelli richiesti.
- Acquisire familiarità con il fabbisogno giornaliero/mensile di forniture per ufficio.
- Tenere presente le procedure organizzative utilizzate per monitorare le forniture.



Smaltimento

- Chi ha l'autorità di smaltire le cose
- Come si smaltisce?
 - Vendere
 - Distruggere?
 - Altro?



Per garantire la sicurezza delle scorte è necessario conoscerle:

- Cosa avete
- Dove si trova
- Quanto vale: una buona documentazione è essenziale.

Ladri e taccheggiatori

- Un ladro esterno è una minaccia ovvia.
 - In questo caso, controllate la sicurezza del vostro perimetro.
- Il furto da parte dei dipendenti può essere un problema serio.
 - Formare il personale sulle vostre politiche e procedure di sicurezza
 - Il personale con responsabilità finanziarie non deve controllare la contabilità di magazzino.
 - Limitare l'accesso ai magazzini, alle scorte e agli armadietti della cancelleria.

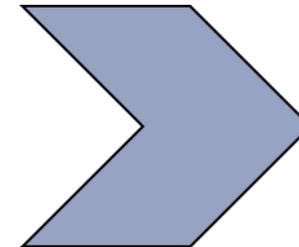


- **Vantaggi**

- Efficiente e flessibile
 - Avete solo ciò di cui avete bisogno, quando ne avete bisogno.
 - Riduzione dei costi di stoccaggio
 - Potete tenervi aggiornati e sviluppare nuovi prodotti senza sprecare le scorte.

- **Svantaggi**

- Soddisfare il fabbisogno di scorte può diventare costoso
- Esaurito lo stock
- Dipendete dall'efficienza dei vostri fornitori



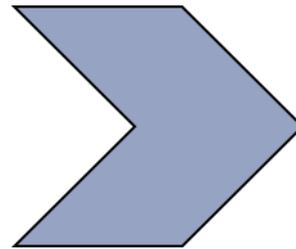
Questa soluzione potrebbe essere adatta alla vostra azienda, se si tratta di un ambiente in rapida evoluzione in cui i prodotti si sviluppano rapidamente e le scorte sono costose da acquistare.

- **Vantaggi**

- Facile da gestire
- Bassi costi di gestione
- Non si finisce mai
- Acquistare all'ingrosso può essere più conveniente

- **Svantaggi**

- Spazio di archiviazione più grande
- Alcuni beni potrebbero morire
- Le scorte possono diventare obsolete prima di essere utilizzate.
- Il vostro capitale è vincolato



Questa soluzione potrebbe essere adatta alla vostra attività, se le vendite sono difficili da prevedere ed è difficile stabilire la quantità di scorte necessarie e quando.



- **Tenere un inventario**
 - Qual è l'uso di specifiche forniture per ufficio?
- **Identificare i fornitori in modo corretto - migliore qualità/prezzo**
 - Prezzo, richieste, comunicazione frequente
- **Ordinare le scorte in base ai livelli richiesti**
 - Ricevere le conferme dai fornitori, seguire gli ordini



Procedure:

- Identificare **azioni specifiche**
 - Come si tiene traccia delle scorte
 - Come si colgono le esigenze del manager o dei colleghi
 - Come si effettua l'ordine
 - Chi firma/approva l'ordine
 - Spiegare **quando intraprendere le azioni**
 - Descrivere le **alternative**
 - Mostrare le procedure di emergenza
 - Includere avvertenze e precauzioni
 - Fornire esempi
 - Mostrare come compilare i moduli
- Le procedure sono solitamente scritte in forma schematica.

Un sistema di controllo dell'inventario fa molto di più che tenere il conto.

- È uno strumento che un'organizzazione utilizza per la contabilità, la pianificazione delle scorte, il rifornimento e la previsione.
- Un sistema di inventario può essere semplice come un blocco per appunti con segni di spunta, o complesso come un sistema automatizzato, interfacciato.
- A volte una cartellina è sufficiente, ma le grandi operazioni richiedono sistemi più sofisticati.

"Procedure ben scritte consentono ai dipendenti di comprendere i loro ruoli e le loro responsabilità entro limiti predefiniti"

Livello minimo di scorte

- Si identifica un livello minimo di scorte e si riordina quando le scorte raggiungono tale livello. Questo è il cosiddetto livello di riordino.

Recensione delle scorte

- Le scorte vengono esaminate regolarmente. A ogni revisione si effettua un ordine in modo che le scorte raggiungano un livello prestabilito.

Previsione di base

- Utilizzare i dati storici per identificare i modelli di domanda e ordinare di conseguenza.

Appena in tempo

- L'inventario viene ordinato in base alle necessità - Non è appropriato nel caso di amministratori di uffici.

Quantità d'ordine fisse

- Quando viene attivato un punto d'ordine, viene ordinato un numero specifico di articoli.

Quantità d'ordine economica

- L'obiettivo è stabilire quantità di scorte al minor costo possibile.

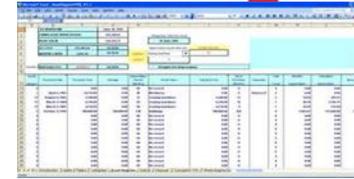
Manuale

- Libro delle scorte/schede di magazzino
- Un semplice sistema di riordino

Basato su computer

- Tutto avviene automaticamente e
- Lo stesso sistema ci ricorda di fare un ordine

- Progettare il modello giusto in un foglio Excel in base alle esigenze dell'organizzazione.
- Utilizzare una tipica cartellina e una penna per annotare tutto.
- Utilizzare PAD/dispositivi elettronici per consentire un'analisi dettagliata delle prestazioni degli articoli.
- Conoscere le esigenze quotidiane dei nostri colleghi



MMC utilizza in media 50 pacchetti di carta a settimana.

La carta viene ordinata ogni mercoledì e il fornitore non accetta ordini in altri giorni.

Oggi è martedì pomeriggio e sono rimasti 20 pacchetti.



Quale delle seguenti opzioni scegliereste?

- a. Ordinare 10 pacchetti
- b. Ordinare 30 pacchetti
- c. Non è necessario ordinare ora. Aspettiamo fino a venerdì

Seguire le procedure aziendali

- Inventario mensile - Registrazione dello stock
- Ordinare le scorte in base ai livelli di riordino richiesti (ricevere la conferma dai fornitori, seguire gli ordini).
- Smaltimento delle scorte non necessarie
- Registrare la quantità di scorte utilizzate per poter regolare i livelli minimi di riordino.
- Mantenere le scorte nell'area di stoccaggio designata assicurandosi che le condizioni siano buone in modo che le scorte rimangano in buone condizioni.
- Identificare i fornitori
 - Ricerca di mercato
 - Richieste di prezzo
 - valutare la comunicazione
 - riferimenti





Mantenere il livello
delle scorte

EUPA_LO_2.1_M_005

Domanda di revisione 1

Delimitare i requisiti organizzativi per ordinare, accettare le consegne, immagazzinare, monitorare e smaltire le scorte.

Domanda di revisione 2

Illustrare la procedura utilizzata per ordinare da un fornitore specifico.

Domanda di revisione 3

Calcolare il giusto livello di scorte necessarie per il buon funzionamento dell'ufficio.

Domanda di revisione 4

Illustrare i vantaggi di avere procedure per il controllo delle scorte.

Punti chiave del modulo

Importanti procedure organizzative per il controllo delle scorte

- Ordini
- Accettazione della consegna
- Immagazzinamento
- Inventario
- Monitoraggio
- Smaltimento

Punti chiave del modulo

Elencare i vantaggi dell'applicazione delle procedure di controllo delle scorte

- Avere sempre a disposizione delle scorte
- Può rispettare le scadenze

Possibili procedure di monitoraggio delle scorte

- Livello minimo di scorte
- Recensione delle scorte
- previsione



BEN FATTO

Avete completato l'Unità 2.1



**Cofinanziato
dall'Unione europea**

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

